747492-2026 - Διαγωνισμός

Γαλλία – Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας – 26MC0354AOO - MAINTENANCE HEBERGEMENT ET ACQUISITION DE PRESTATIONS ASSOCIEES A LA SOLUTION PUBLIK - CC
OJ S 209/2026 28/10/2026
Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Toulouse Métropole
Email: correspondre@aws-france.com
Νομική μορφή αγοραστή: Τοπική αρχή
Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: TOULOUSE METROPOLE
Email: marchespublics@toulouse-metropole.fr
Νομική μορφή αγοραστή: Τοπική αρχή
Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Commune de TOULOUSE
Email: marchespublics@toulouse-metropole.fr
Νομική μορφή αγοραστή: Τοπική αρχή
Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: TOULOUSE METROPOLE
Email: marchespublics@toulouse-metropole.fr
Νομική μορφή αγοραστή: Τοπική αρχή
Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Γενικές δημόσιες υπηρεσίες

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

Τίτλος: 26MC0354AOO - MAINTENANCE HEBERGEMENT ET ACQUISITION DE PRESTATIONS ASSOCIEES A LA SOLUTION PUBLIK - CC
Περιγραφή: Consultation lancée par un groupement de commandes. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires. Le présent accord-cadre a pour objet l'acquisition de prestations d'hébergement, de maintenance, de support et d'accompagnement autour de la plateforme de gestion de démarches en ligne et de gestion de la relation usager (GRU) basée sur la solution Publik, ainsi que l'ensemble des prestations associées nécessaires à son exploitation, son évolution et son maintien en condition opérationnelle. Cette plateforme constitue un composant stratégique du système d'information de la collectivité, destiné à la dématérialisation des démarches administratives, à la gestion des téléservices, à l'amélioration de la relation usager et à l'outillage des services métiers. Le marché couvre notamment : - l'hébergement de la plateforme en mode SaaS sur infrastructure dédiée ; - les prestations de maintenance

corrective, évolutive, préventive et adaptative ; - le support aux utilisateurs et administrateurs ; - l'assistance fonctionnelle et technique ; - le développement de nouvelles fonctionnalités et de téléservices ; - l'évolution des composants Publik ; - les prestations de gestion de la relation usager (GRU) ; - l'intégration graphique et l'amélioration de l'expérience utilisateur ; - les prestations de formation ; - les études, audits et expertises ; - les opérations de réversibilité, portabilité et restitution des données ; - la mise à disposition éventuelle d'instances complémentaires de la plateforme. Les prestations seront rémunérées par application aux quantités réellement exécutées des prix unitaires fixés dans le bordereau des prix. Le montant maximal de la partie à bons de commande, par périodes et par collectivités, est réparti comme suit : Commune de TOULOUSE Période Maximum HT Période 1 186 000,00 euro(s)Période 2 195 300,00 euro(s)Période 3 213 900,00 euro(s)Période 4 232 500,00 euro(s)TOULOUSE METROPOLE Période Maximum HT Période 1 114 000,00 euro(s)Période 2 119 700,00 euro (s)Période 3 131 100,00 euro(s)Période 4 142 500,00 euro(s)
Αναγνωριστικό διαδικασίας: b2e10e38-c64c-42b3-9071-17903387f8f8
Εσωτερικό αναγνωριστικό: 26MC0354AOO
Είδος διαδικασίας: Ανοικτή
Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας
Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:
Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Έγγραφο σύμβασης

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

Τίτλος: 26MC0354AOO - MAINTENANCE HEBERGEMENT ET ACQUISITION DE PRESTATIONS ASSOCIEES A LA SOLUTION PUBLIK - CC
Περιγραφή: Consultation lancée par un groupement de commandes. L'accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande. Les prestations sont réglées par des prix unitaires. Le présent accord-cadre a pour objet l'acquisition de prestations d'hébergement, de maintenance, de support et d'accompagnement autour de la plateforme de gestion de démarches en ligne et de gestion de la relation usager (GRU) basée sur la solution Publik, ainsi que l'ensemble des prestations associées nécessaires à son exploitation, son évolution et son maintien en condition opérationnelle. Cette plateforme constitue un composant stratégique du système d'information de la collectivité, destiné à la dématérialisation des démarches administratives, à la gestion des téléservices, à l'amélioration de la relation usager et à l'outillage des services métiers. Le marché couvre notamment : - l'hébergement de la plateforme en mode SaaS sur infrastructure dédiée ; - les prestations de maintenance corrective, évolutive, préventive et adaptative ; - le support aux utilisateurs et administrateurs ;

- l'assistance fonctionnelle et technique ; - le développement de nouvelles fonctionnalités et de téléservices ; - l'évolution des composants Publik ; - les prestations de gestion de la relation usager (GRU) ; - l'intégration graphique et l'amélioration de l'expérience utilisateur ; - les prestations de formation ; - les études, audits et expertises ; - les opérations de réversibilité, portabilité et restitution des données ; - la mise à disposition éventuelle d'instances complémentaires de la plateforme. Les prestations seront rémunérées par application aux quantités réellement exécutées des prix unitaires fixés dans le bordereau des prix. Le montant maximal de la partie à bons de commande, par périodes et par collectivités, est réparti comme suit : Commune de TOULOUSE Période Maximum HT Période 1 186 000,00 euro(s)Période 2 195 300,00 euro(s)Période 3 213 900,00 euro(s)Période 4 232 500,00 euro(s)TOULOUSE METROPOLE Période Maximum HT Période 1 114 000,00 euro(s)Période 2 119 700,00 euro (s)Période 3 131 100,00 euro(s)Période 4 142 500,00 euro(s)
Εσωτερικό αναγνωριστικό: S-PF-1895119

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες
Κύρια ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας
Πρόσθετη ταξινόμηση (cpv): 72253100 Υπηρεσίες γραμμής άμεσης βοήθειας
Επιλογές:
Περιγραφή των επιλογών: Le contrat prévoit la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché un ou plusieurs marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires

5.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Ταχυδρομική διεύθυνση: 1, Place du Capitole
Πόλη: Toulouse
Ταχυδρομικός κώδικας: 31000
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 16/02/2027
Διάρκεια: 12 Μήνες

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 3
Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans

5.1.6. Γενικές πληροφορίες

Πρόκειται για επαναλαμβανόμενη διαδικασία δημοσίων συμβάσεων
Κατ’ αποκλειστικότητα συμμετοχή:
Δεν παραχωρείται συμμετοχή.
Πρέπει να αναφέρονται τα ονόματα και τα επαγγελματικά προσόντα του προσωπικού στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση της σύμβασης: Δεν απαιτείται
Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ
Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): ναι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Προσέγγιση για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων: Άλλη

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη
Κριτήριο: Απαίτηση για άδεια ή μέλος σε συγκεκριμένη οργάνωση για συμβάσεις υπηρεσιών
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionnerune copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire

Κριτήριο: Μέσος ετήσιος αριθμός εργαζομένων
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années

Κριτήριο: Γενικός ετήσιος τζίρος
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες
Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Les références de prestations similaires : liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé.Et/ou tout autre moyen permettant d'apprécier les capacités techniques du candidat à réaliser ces prestations

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:
Είδος: Ποιότητα
Περιγραφή: Valeur technique
Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)
Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 55
Κριτήριο:
Είδος: Ποιότητα
Περιγραφή: Performances en matière de protection de l'environnement
Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)
Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 10
Κριτήριο:
Είδος: Τιμή
Περιγραφή: Prix des prestations
Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (ποσοστό, ακριβές)
Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 35

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=dematEnt.login&type=DCE&IDM=1895119
Ad hoc δίαυλος επικοινωνίας:
Ονομασία: AW Solutions

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:
Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική
Διεύθυνση για υποβολή: https://www.marches-publics.info/mpiaws/index.cfm?fuseaction=demat.termes&IDM=1895119

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: γαλλικά
Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται
Παραλλαγές: Δεν επιτρέπεται
Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 27/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης
Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 4 Μήνες
Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:
Ημερομηνία αποσφράγισης: 27/11/2026 14:00:00 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης
Όροι της σύμβασης:
Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι
Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: L'exécution des prestations débute à compter de la date de notification du contrat. Aucune clause de garantie financière prévue. Le contrat prévoit le versement d'une avance, avec obligation de constituer une garantie à première demande en contrepartie. Les prix sont révisables. Le paiement des prestations se fera dans le respect du délai global de paiement applicable à l'acheteur. La consultation comporte des conditions d'exécution à caractère environnemental détaillées au cahier des charges
Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Υποχρεωτική
Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι
Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:
Συμφωνία-πλαίσιο, χωρίς επανεκκίνηση διαγωνισμού
Μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων: 1
Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:
Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Tribunal administratif de Toulouse
Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Tribunal administratif de Toulouse

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Avenue-Web Systèmes
Αριθμός καταχώρισης: DE3E7881-A009-B49C-C792696AF0810442
Πόλη: Seyssinet-Pariset
Ταχυδρομικός κώδικας: 38170
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Isère (FRK24)
Χώρα: Γαλλία
Email: publications-joue@aws-france.com
Τηλέφωνο: +33480041260
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
TED eSender

8.1. ORG-0002

Επίσημη ονομασία: Toulouse Métropole

Αριθμός καταχώρισης: 57038
Ταχυδρομική διεύθυνση: Direction de la commande publique 1 rue Jacques Matthieu Delpech
Πόλη: Toulouse
Ταχυδρομικός κώδικας: 31100
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία
Πρόσωπο επικοινωνίας: MOUDENC Jean-Luc
Email: correspondre@aws-france.com
Τηλέφωνο: 0581917200
Ηλεκτρονική διεύθυνση: https://www.toulouse-metropole.fr/
Προφίλ αγοραστή: https://www.agysoft.marches-publics.info
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής
Επικεφαλής ομάδας

8.1. ORG-0003
Επίσημη ονομασία: Tribunal administratif de Toulouse
Αριθμός καταχώρισης: DE3E7919-B361-B314-077D9A1276AFA0F4
Ταχυδρομική διεύθυνση: 68, rue Raymond Iv
Πόλη: Toulouse
Ταχυδρομικός κώδικας: 31068
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία
Email: greffe.ta-toulouse@juradm.fr
Τηλέφωνο: 0562735757
Φαξ: 0562735740
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός προσφυγής

8.1. ORG-0004
Επίσημη ονομασία: Tribunal administratif de Toulouse
Αριθμός καταχώρισης: DE3E7940-C78D-BC60-FA6C62C360DD0A4B
Ταχυδρομική διεύθυνση: 68, rue Raymond Iv
Πόλη: Toulouse
Ταχυδρομικός κώδικας: 31068
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία
Email: greffe.ta-toulouse@juradm.fr
Τηλέφωνο: 0562735757
Φαξ: 0562735740
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

8.1. ORG-0005
Επίσημη ονομασία: TOULOUSE METROPOLE
Αριθμός καταχώρισης: DE3E7952-CC23-83DD-54737D6A73B5BD4B
Ταχυδρομική διεύθυνση: Toulouse Métropole - Siège 6 Rue Rene Leduc, null
Πόλη: Toulouse
Ταχυδρομικός κώδικας: 31505
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία

Email: marchespublics@toulouse-metropole.fr
Τηλέφωνο: 0567738198
Προφίλ αγοραστή: https://www.agysoft.marches-publics.info
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής

8.1. ORG-0006
Επίσημη ονομασία: Commune de TOULOUSE
Αριθμός καταχώρισης: DE3E7976-FB61-40C7-24A3A4531238F537
Ταχυδρομική διεύθυνση: Mairie de Toulouse 1 Place Du Capitole, null
Πόλη: Toulouse
Ταχυδρομικός κώδικας: 31040
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία
Email: marchespublics@toulouse-metropole.fr
Τηλέφωνο: 0567738198
Προφίλ αγοραστή: https://www.agysoft.marches-publics.info
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής

8.1. ORG-0007
Επίσημη ονομασία: TOULOUSE METROPOLE
Αριθμός καταχώρισης: DE3E7993-0304-E797-DF36916D466A04BB
Ταχυδρομική διεύθυνση: Toulouse Métropole - Siège 6 Rue Rene Leduc, null
Πόλη: Toulouse
Ταχυδρομικός κώδικας: 31505
Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Haute-Garonne (FRJ23)
Χώρα: Γαλλία
Email: marchespublics@toulouse-metropole.fr
Τηλέφωνο: 0567738198
Προφίλ αγοραστή: https://www.agysoft.marches-publics.info
Ρόλοι αυτού του οργανισμού:
Αγοραστής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 0ad96c00-91b4-4ac5-ba47-ce94750179f2 - 01
Είδος εντύπου: Διαγωνισμός
Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υποείδος προκήρυξης: 16
Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 27/10/2026 10:10:13 (UTC+01:00) Ώρα Κεντρικής Ευρώπης, θερινή ώρα Δυτικής Ευρώπης
Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: γαλλικά
Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 747492-2026
Αριθμός τεύχους ΕΕ S: 209/2026
Ημερομηνία δημοσίευσης: 28/10/2026